

## Educação remota no ensino superior em tempos de pandemia

### Resumo

Em tempos de pandemia global, todos os setores têm passado por uma reorganização física, estrutural e metodológica; com isso, a educação superior avança rapidamente para a significação do processo de ensino-aprendizagem. Nessa perspectiva, este artigo pretende relatar experiências da educação remota no Ensino Superior em um centro universitário da cidade de São Paulo (SP). Em decorrência da pandemia por Covid-19, o ensino remoto foi viabilizado para dar continuidade ao processo de formação. Por meio das narrativas autobiográficas sugeridas por Connely e Clandinin (2016) é possível evidenciar as diversas facetas desse processo transitório educacional. As narrativas são decorrentes de avaliações educacionais por meio de formulários *online*, reuniões gravadas em salas virtuais e vídeos depoimentos, além das narrativas das pesquisadoras. As experiências vivenciadas nesse novo espaço, onde cada um, de forma isolada, dá continuidade ao seu processo de trabalho nas diversas esferas como gestores, coordenadores, docentes, e alunos evidenciam nuances singulares de um processo de significação. Dessa forma, a prática reflexiva dos atores desse cenário compõe uma teia de experiências que são galgadas e descobertas dia a dia. O artigo pretende trazer contribuições para um ensino superior remoto de qualidade, viabilizando possibilidades no processo de ensino-aprendizagem na qual os alunos são o cerne de todas as decisões.

**Palavras-chave:** Ensino Superior. Educação remota. Narrativas de experiências. Covid-19. Processo de ensino-aprendizagem.

**Adriana Barroso de Azevedo**

Universidade Metodista de São Paulo – São Paulo/SP – Brasil  
adriana.azevedo@metodista.br

**Elaine Gomes Vilela**

Universidade Metodista de São Paulo – São Paulo/SP – Brasil  
nanevilela@hotmail.com

**Fabiana Moreira Gaviolli**

Centro Universitário Sant’Anna – São Paulo/SP – Brasil  
fabs.rp@gmail.com

### Para citar este artigo:

AZEVEDO, Adriana Barroso de; VILELA, Elaine Gomes; GAVIOLLI, Fabiana Moreira. Educação remota no ensino superior em tempos de pandemia. **Revista Linhas**. Florianópolis, v. 22, n. 48, p. 80-105, jan./abr. 2021.

**DOI:** 10.5965/1984723822482021080

<http://dx.doi.org/10.5965/1984723822482021080>

## Remote education in higher education in pandemic times

### **Abstract**

In times of global pandemic, all sectors have undergone a physical, structural and methodological reorganization; thereat, university education advances rapidly towards the meaning of the teaching-learning process. In this perspective, this paper intends to report experiences of remote education in university in the city of São Paulo (SP). As a result of the Covid-19 pandemic, remote education was made possible to continue the academic training process. Through the autobiographical narratives suggested by Connely and Clandinin (2016) it is possible to highlight the various facets of this transitional educational process. The narratives are the result of educational evaluations through online forms, meetings recorded in virtual rooms and video testimonials, in addition to the narratives of the researchers. The experiences lived in this new space, where each one in an isolated way gives continuity to their work process in the different spheres as managers, coordinators, teachers, and students show singular nuances of a process of meaning. In this way, the reflective practice of the actors in this scenario compose a web of experiences that are climbed and discovered day by day. The paper intends to bring contributions to a high quality remote university education, enabling possibilities in the teaching-learning process in which students are at the heart of all decisions.

**Keywords:** University education. Remote education. Narratives of experiences. Covid-19. Teaching-learning process.

## Um novo cenário e seus contrastes

O mundo tem passado atualmente por um período muito complexo de adaptação em decorrência da pandemia da Covid-19. Todas as esferas sociais passam por uma reorganização referente às suas estruturas de funcionamento e acomodação. Nesse contexto, evidenciamos as proporções e impactos causados pela pandemia no cenário educacional, visto que, toda a gestão escolar trabalha em função do processo de ensino-aprendizagem dos alunos.

Para emoldurar esse cenário, partilhamos neste artigo as experiências significadas no Ensino Superior por meio do ensino remoto em um centro universitário da cidade de São Paulo. Essas partilhas, feitas pelo intermédio das narrativas dos diferentes sujeitos desse cenário, nos auxiliarão na compreensão desse momento tão conturbado e complexo pelo qual tem passado a humanidade, mas que, ao mesmo passo, tem trazido novas inspirações e novas estratégias de ensino-aprendizagem com uso da tecnologia e comunicação.

No cenário de onde falamos – que é a universidade – e na função social que ela possui, trazemos a origem epistemológica da palavra “universidade” que vem do latim *universitas*, que sintetiza sua função de: “universalidade, conjunto, totalidade, companhia, corpo, comunidade, colégio, associação, corporação”; todas essas definições apontam para o trabalho em equipe em prol de um bem comum.

Partindo dessa perspectiva, as narrativas são decorrentes de diversos momentos e em diferentes espaços dentro da universidade, onde todos os atores trabalham pelo bem comum que é o aluno.

O uso das narrativas dos atores e pesquisadores, nesse cenário vivido, explicitam de maneira intrínseca a experiência de profissionais e alunos quando refletem sobre esse período de distanciamento social por conta da pandemia da Covid-19. Nesse contexto, Bruner (2014, p. 94) menciona a dinâmica do movimento de narrar a si mesmo: “é algo que acontece tanto de fora para dentro quanto de dentro para fora” e continua defendendo que:

Construir-se através do narrar-se é um processo incessante e eterno, talvez mais do que nunca. É um processo dialético, é um número de equilibrista. E apesar das resolutas homiliadas de que as pessoas nunca mudam, elas mudam sim. Elas reequilibram a sua autonomia e os seus compromissos, de forma a honrar aquilo que foram um dia. (BRUNER, 2014, p. 95)

A evidência do autor encaixa-se perfeitamente nesse período pelo qual passa a humanidade. Retrata o quanto as mudanças são evidenciadas quando os sujeitos olham para si mesmos e narram suas vidas, refletindo e evidenciando essas mudanças com a perspectiva de permanecer e honrar com seus compromissos e responsabilidades.

A partir da necessidade de mudanças para dar continuidade ao processo de ensino-aprendizagem dos alunos, a universidade, com todo seu conjunto de pessoas, trabalha pelo bem comum dos alunos. Todo o processo perpassa pela comunicação e uso da tecnologia, sem as quais seria impossível dar continuidade ao curso da vida acadêmica. Kunsch (2008) evidencia a importância da comunicação e interação para que o fluxo de informações aconteça dentro das organizações:

A comunicação, em primeiro lugar, tem que ser entendida como parte inerente à natureza das organizações. Estas são formadas por pessoas que se comunicam entre si e que, por meio de processos interativos, viabilizam o sistema funcional para sobrevivência e consecução dos objetivos organizacionais num contexto de diversidades e de transações complexas. Portanto, sem comunicação as organizações não existiriam. A organização é um fenômeno comunicacional. (KUNSCH, 2008, p. 8)

O processo de trânsito de comunicação possibilita a chegada de informações e a sanidade do corpo acadêmico como um todo; desde as relações mais simples até as mais complexas. Analisando a contribuição essencial da comunicação, percebemos que ela é possível por meio de recursos tecnológicos que estão presentes de maneira intensa na vida das pessoas; sobretudo, no período em que estamos vivendo.

A tecnologia está presente no dia a dia de todas as pessoas: crianças, adultos e idosos; todos estão inseridos em um cenário no qual a tecnologia tem papel cada vez mais evidente. Não sendo ela protagonista, mas em muitos casos mediadora do conhecimento, torna-se constantemente necessária à vida das gerações no século XXI, seja

pela praticidade que oferece, seja pelas possibilidades inesgotáveis de utilização. (AZEVEDO, 2015, p. 156)

A autora evidencia que a tecnologia não é a protagonista, mas oferece subsídios para que os protagonistas possam expressar a suas experiências; seja de ensino, seja de contato, seja de expressão, seja de acesso a conhecimento, seja no processo de ensino-aprendizagem. Além dessas diversas facetas nos diversos campos da vida das pessoas, a tecnologia no âmbito educacional tem propiciado a professores e alunos possibilidades inovadoras de aproximar os alunos do conhecimento. Azevedo (2015) emoldura essa afirmação:

Por sua relação estreita com o conhecimento, a tecnologia tem encontrado espaço no campo educacional num processo progressivo, vem participando das práticas pedagógicas de professores que desejam encontrar nela maneiras de oferecer um processo de ensino e de aprendizagem mais próximo da realidade de seu alunado, promovendo assim maneiras mais dinâmicas, interativas e inovadoras de aproximar o estudante do conhecimento. (AZEVEDO, 2015, p. 156)

No âmbito digital em que vivemos e com a propagação da pandemia, os professores passaram por um processo de reinvenção de si no intuito de tornar as aulas atrativas para seus alunos, considerando a realidade do distanciamento social provocado pela pandemia. Sabemos que todas as instituições de ensino Superior no Brasil [IES] e no mundo passam por um processo transitório emergente em busca de alternativas e soluções viáveis para dar continuidade ao processo de ensino-aprendizagem de seus alunos. Dentro desse processo, relatamos a experiência vivenciada pela nossa instituição juntamente com todos os atores envolvidos nesse enredo.

### Os atores e autores dessa história

Vários atores fazem parte dessa história vivida e contada a partir de suas experiências. Eles interagem e vivenciam perspectivas a partir de diversos ângulos motivados pelas funções que exercem dentro do campo educacional. Sendo assim, os procedimentos metodológicos surgem a partir da pesquisa qualitativa de cunho investigatório, na modalidade narrativa autobiográfica sugerida por Connelly e Clandinin

(2015), dando voz aos participantes que, como todas as pessoas do planeta, estão enfrentando o desafio do distanciamento social em decorrência da pandemia da Covid-19, e nós pesquisadores, é que narraremos nossas percepções e experiências sobre esses acontecimentos.

Para cientistas sociais, e conseqüentemente para nós, experiência é uma palavra-chave. [...]. Para nós, narrativa é o melhor modo de representar e entender a experiência. Experiência é o que estudamos, e estudamos a experiência de forma narrativa porque o pensamento narrativo é uma forma-chave de experiência e um modo-chave de escrever e pensar sobre ela. Cabe dizer que o método narrativo é uma parte ou aspecto do fenômeno narrativo. Assim dizemos que o método narrativo é o fenômeno e também o método das ciências sociais. (CLANDININ; CONNELLY, 2015, p. 48)

As narrativas são primordiais para entendimento da ação humana, pois elas revelam características ímpares sobre pessoas que sentem e narram suas experiências e perspectivas traçadas e contraponto com as determinações da sociedade.

Compreender a vida e a experiência narrativamente é a nossa pesquisa e nosso projeto de vida [...] confrontamo-nos no passado, no presente e no futuro [...] contamos histórias lembradas de nós mesmos, sobre épocas antigas, assim como histórias atuais. Todas essas histórias fornecem roteiros possíveis para nossos futuros. (CLANDININ; CONNELLY, 2011, p. 56, 96)

Esses participantes contam suas experiências de vida e os impactos causados em seu cotidiano em decorrência da pandemia da Covid-19. São eles: docentes, coordenadores, gestores, setores de captação, regulação, treinamento, comercial, atendimento ao aluno, orientação psicopedagógica, comunicação interna, secretaria, Tecnologia da Informação (TI), pró-reitorias de graduação, pós, pesquisa e extensão, Comissão Permanente de Avaliação (CPA) e alunos.

Os participantes dos relatos de experiências refletem sobre suas trajetórias em contextos anteriores à pandemia, também narram sentimentos no momento presente em meio à pandemia e prospectam projetos futuros pós-pandemia. Foram necessárias mudanças significativas de postura frente a necessidades tão ímpares. Além das

percepções dos entrevistados, traremos um relato de experiência vivenciado por nós pesquisadoras enquanto profissionais da educação.

### A proposta de uso de ferramentas tecnológicas para o ensino remoto no período pré-pandemia

A instituição havia estabelecido no final de 2018, uma parceria com o *Google for Education*, por meio da Nuvem Mestra. Durante todo o ano de 2019, uma série de treinamentos foram ministrados para todos os docentes da instituição. A docente 1, faz o seguinte relato a respeito:

Essa parceria com o Google for Education foi ótima. Eu aprendi a utilizar ferramentas que eu não conhecia. Aprendi a utilizar o Google sala de aula, o Google Docs, além de possibilitar aos alunos uma forma diferenciada de avaliação de trabalhos. Foi muito legal receber as respostas dos formulários em tempo real e o mais legal é fazer provas e não ter que corrigir à mão. Adorei!!! (DOCENTE 1, 2020. Informação verbal)<sup>1</sup>

Os treinamentos tinham por objetivo alfabetizar digitalmente e nivelar o conhecimento digital dos docentes para uso das Ferramentas disponibilizadas pelo *Google for Education*, como e-mail institucional, *Google Drive*, *Hangout Meet*, *Google Classroom*, *Google Forms* dentre outras. Cada treinamento era ofertado, gratuitamente, com três opções possíveis durante a semana e dois horários, no pós-aula do período matutino e no pré-aula do período noturno.

De acordo com o coordenador do setor responsável pelos treinamentos:

[...]o objetivo de trabalhar com os professores é criar um espaço, um ambiente de troca entre os professores, propiciando a atualização e capacitação. Um espaço para que eles possam colocar todas as questões que surgem ao longo do semestre. São oferecidas oficinas de propostas de trabalhos, elaboração de avaliações contextualizadas, oficinas sobre metodologias ativas, entre outras atividades. Para nós, o ponto mais interessante em 2019 foi a troca, então é um espaço que o professor tem

---

<sup>1</sup> Entrevista colhida em pesquisa de campo realizada de maneira remota na IES (Instituição de Ensino Superior) localizada na cidade de São Paulo em abril de 2020, com professores que atuam nos cursos de licenciaturas, bacharelados e tecnólogos.

para dialogar com os pares, com a coordenação, com as pró-reitorias, então é um ambiente de comunicação e relacionamento. (COORDENADOR DE TREINAMENTO, 2020. Informação verbal)<sup>2</sup>

Foi apurado pelo setor responsável pelas capacitações que a aderência dos docentes e corpo técnico-administrativo durante o ano de 2019 foi pequena. Consideramos lamentável, visto a necessidade de inovação no processo educacional frente à realidade dos alunos.

### A adesão ao uso de ferramentas tecnológicas para o ensino remoto no período de pandemia

Após o início do período da pandemia, os docentes dos cursos de graduação em comunicação e cursos de licenciaturas se pronunciaram quanto aos impactos causados pelo despreparo tecnológico frente à nova situação.

Os participantes dos treinamentos concordaram que as ferramentas tecnológicas oferecidas pela instituição, foram decisivas no processo de adaptação das aulas remotas. Os que não participaram dos treinamentos e capacitações precisaram de auxílio de terceiros para realizarem seu trabalho docente; tanto para o uso de equipamentos, quanto para as ferramentas de ensino.

Alguns docentes encontraram dificuldades no uso de tecnologias educacionais. Esses impasses foram evidenciados na narrativa da docente 2:

Não estava acostumada a usar recursos tecnológicos nas minhas aulas. Sou professora há mais de 30 anos e ensino as pessoas a escrever e interpretar. Passei dois dias para conseguir preparar uma aula e me sinto uma analfabeta digital. Sinto que tudo perdeu o sentido. Não ver na carinha deles a reação dos alunos com as minhas falas e não ouvi-los não faz sentido! (DOCENTE 2, 2020. Informação verbal)<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Entrevista colhida em pesquisa de campo realizada de maneira remota na IES (Instituição de Ensino Superior) localizada na cidade de São Paulo em abril de 2020, com professores que atuam nos cursos de licenciaturas, bacharelados e tecnólogos.

<sup>3</sup> Entrevista colhida em pesquisa de campo realizada de maneira remota na IES (Instituição de Ensino Superior) localizada na cidade de São Paulo em abril de 2020, com professores que atuam nos cursos de licenciaturas, bacharelados e tecnólogos.

É possível observar na narrativa da professora a demanda de trabalho extra, frente a essa nova realidade. Antes da pandemia, a carga horária de trabalho era muito menor do que a atual. Nesse cenário de necessidade de domínio das ferramentas tecnológicas educacionais, o responsável pelo setor de capacitação compartilha suas percepções:

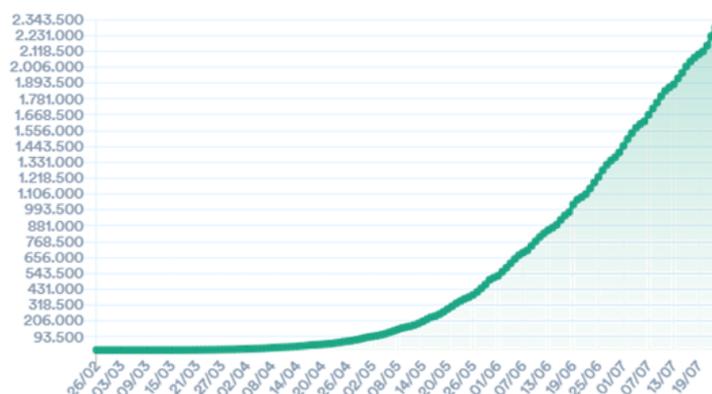
Novas capacitações para professores e funcionários, agora remotas e aos sábados pela manhã, demonstraram 98% de adesão em detrimento ao cenário de 10% de adesão no cenário pré-pandemia. Plantões de suporte tecnológico e salas virtuais dos professores foram criados com o intuito de manter o relacionamento e suporte ao professor. (RESPONSÁVEL PELO SETOR DE CAPACITAÇÃO DOCENTE. 2020. Informação verbal)

Considerando o período após o início das aulas remotas, a IES continuou incentivando a capacitação para uso de tecnologias que viabilizam a realização de aulas remotas; bem como, o uso de ferramentas que auxiliam no processo de ensino-aprendizagem dos alunos.

### A chegada da pandemia e suas implicações

As pesquisas evidenciam que em 31 de dezembro de 2019, a Organização Mundial da Saúde (OMS) foi acionada sobre o alerta da nova epidemia do novo Coronavírus na cidade de *Wuhan*, na China, que veio se expandindo pelo mundo até os dias atuais. O número de pessoas infectadas pela Covid-19 vem aumentando gradativamente desde o primeiro caso notificado no Brasil em 26 de fevereiro de 2020. Na imagem abaixo é possível observar a crescente de casos de Covid-19 desde sua primeira notificação.

Figura 1 - Casos acumulados de Covid-19 por data de notificação



Fonte: Ministério da Saúde 2020.

Por meio desses dados, ações governamentais foram tomadas para conter a propagação do vírus. Dentre elas, o distanciamento social e o *lockdown* (em algumas regiões), fizeram com que muitas pessoas não saíssem de suas casas e evitassem aglomerações. A recomendação para que não haja a disseminação do vírus traz a implicação do distanciamento social juntamente com a isenção de toque nas mãos, entre outros. O distanciamento causou e tem causado prejuízos incontáveis em todos os setores da sociedade, sobretudo na vida das pessoas.

### Os impactos na esfera educacional

Todas as modalidades de ensino foram afetadas pelo cenário da pandemia e algumas propostas no intuito de dar continuidade ao processo de ensino-aprendizagem foram tomadas. Uma delas foi o estabelecimento do Decreto nº 64.862, do Governo Estadual de São Paulo, de 13 de março de 2020, que entrou em vigor no mesmo dia da sua publicação, recomendando a suspensão das aulas presenciais.

Artigo 4º - No âmbito de outros Poderes, órgãos ou entidades autônomas, bem como no setor privado do Estado de São Paulo, fica recomendada a suspensão de: I - aulas na educação básica e superior, adotada gradualmente, no que couber. (SÃO PAULO, 2020 p.1)

Nesse sentido as aulas presenciais foram autorizadas a serem substituídas por aulas remotas por tempo indeterminado nas diversas etapas de ensino, e posteriormente, prorrogando a autorização para ensino remoto até 31 de dezembro de 2020, pela Portaria 544, de 16 de junho de 2020 do Ministério da Educação do Brasil (MEC), publicada no Diário Oficial da União – DOU, em 17 de junho de 2020.

Art. 1º Autorizar, em caráter excepcional, a substituição das disciplinas presenciais, em cursos regularmente autorizados, por atividades letivas que utilizem recursos educacionais digitais, tecnologias de informação e comunicação ou outros meios convencionais, por instituição de educação superior integrante do sistema federal de ensino, de que trata o art. 2º do Decreto nº 9.235, de 15 de dezembro de 2017. § 1º O período de autorização de que trata o caput se estende até 31 de dezembro de 2020. (BRASIL, 2020 p. 1)

Nesse contexto, a IES precisou elaborar estratégias de consolidação de informações por meio da comunicação com os recursos tecnológicos de que dispunha. Até o momento de desenvolvimento deste artigo, a portaria foi revogada pela Portaria do Ministério da Educação (MEC) nº 1.038, de 01 de dezembro de 2020, que autoriza o retorno das aulas presenciais em 01 de março, para as IES federais (COORDENAÇÃO, 2020).

De acordo com relato da comunicação interna da IES, alinhada com as diversas mudanças de cenário, já possui publicações caso a portaria se mantenha e seja estendida para as instituições de ensino particulares.

### Medidas emergenciais para preservação da vida

Em 13 março de 2020, o comitê de crises da instituição de ensino superior em questão reuniu-se a fim de avaliar o cenário relativo aos últimos fatos noticiados em relação à pandemia da Covid-19. Os públicos internos relataram por meio de todos os canais de atendimento da IES a preocupação com a continuidade das atividades, visto que houve relatos de casos de contaminação em outras instituições de ensino no município de São Paulo.

O comitê da IES pesquisada, por meio de seus membros responsáveis avaliou os reais riscos para toda a comunidade acadêmica e administrativa. Imbuídos pelo compromisso com a segurança de todos, foi determinado pela instituição, em 14 de março de 2020, que as atividades presenciais seriam suspensas a partir do dia 16 de março, até que as autoridades orientassem a melhor conduta a ser adotada pelas instituições de ensino no município de São Paulo.

Nesse mesmo dia, todos os públicos da IES foram comunicados sobre a suspensão das atividades presenciais a partir da segunda-feira, dia 16. A comunicação foi rápida. Os canais utilizados foram o *WhatsApp*, Site da IES, *Facebook* e *Instagram*. A comunicação organizacional foi elemento fundamental para o sucesso de alcance da informação. Kunsch (2006) evidencia a importância desse processo:

A comunicação organizacional se apropria da comunicação que acontece na sociedade. A mesma convergência midiática com que nos deparamos a todo o momento está também presente nas organizações. Ninguém desconhece as profundas mudanças geradas, nas esferas econômica, social, política e, principalmente, relacional, com a mudança de um paradigma analógico para o paradigma digital. As tecnologias evoluem de forma cada vez mais veloz e, com elas, a informação e a comunicação no dia-a-dia das organizações. A comunicação nas organizações, assim como a sociedade, sofre todos os impactos provocados pela revolução digital. Consequentemente, o modo de produzir e de veicular as mensagens organizacionais também passam por profundas transformações. (KUNSCH, 2006, p. 27)

Em 14 de março, sábado, a Pró-Reitoria de graduação do centro universitário orientou todos os coordenadores de cursos para que em caráter de urgência, junto de seus núcleos docentes estruturantes e colegiados, estabelecessem o plano emergencial de ensino remoto como nova rotina de ensino a partir de 16 de março de 2020, seguindo as diretrizes da Portaria 343 do MEC, de 17 de março de 2020.

Em 19 de março, o campus foi fechado conforme as orientações do governo estadual de São Paulo. Medidas drásticas tomadas de maneira rápida causaram estranhamento e resistência. A narrativa do funcionário do atendimento evidencia o desacordo dessa decisão:

Não consigo aceitar o cancelamento das aulas e o fechamento do prédio! É um absurdo! Não quero trabalhar e estudar assim. Quero andar nas ruas, ver gente, ir no bar do lado da facul. Não acho isso correto. É tudo uma guerra política do presidente e do governador. (FUNCIONÁRIO DO ATENDIMENTO, 2020. Informação Verbal)<sup>4</sup>

A partir da necessidade de suspensão das atividades presenciais e do cumprimento do calendário letivo visando o mínimo de impacto possível para a comunidade acadêmica por parte da IES, tentou-se amenizar a situação atípica vivida por toda a sociedade, de maneira que a filosofia da gestão da IES foi de acolhimento e suporte.

As aulas remotas mantiveram toda a rotina das aulas do regime presencial. Foram mantidas as mesmas turmas, docentes, horário de aula e disciplinas. As aulas remotas foram ministradas por vídeo ao vivo, via *Hangout Meet*. As atividades avaliativas foram aplicadas por meio do *Google Forms*. As atividades extensionistas foram realizadas por *Hangout Meet* e plataforma *StreamYard* com transmissão via *Facebook* e canal do *Youtube* da instituição.

### A comunicação durante o distanciamento social

Durante o primeiro semestre de 2019, a área de comunicação interna do centro universitário instituiu a comunicação por meio de grupos de *WhatsApp*, segmentados por públicos. Os canais de comunicação até então eram pautados nos murais físicos e no site da IES. O departamento, após campanha envolvendo os coordenadores de curso e a área de relacionamento com o aluno, conseguiu a aderência da maioria dos alunos e funcionários, além de conquistar a totalidade de acesso a professores da IES.

Os grupos segmentados são denominados de grupos murais e são fechados para interações. O objetivo é que os alunos, funcionários e professores tenham as informações rapidamente nas palmas das mãos. Há o cuidado em divulgar links de vídeos e podcasts de orientação, hospedados no canal do *Youtube* da instituição, para poupar a memória e

---

<sup>4</sup> Entrevista colhida em pesquisa de campo realizada de maneira remota na IES (Instituição de Ensino Superior) localizada na cidade de São Paulo em março de 2020, com funcionários que atuam na IES.

uso de internet dos usuários. Há também a divulgação maciça de todos os canais de atendimento, com horários e forma de acesso a todos os setores da IES.

Segundo Gaviolli (2016, p. 7), “[...] devemos considerar o meio digital como uma plataforma ponte e não como plataforma muro.” No contexto da pandemia, o *WhatsApp* foi a ferramenta mais efetiva de comunicação da IES, de acordo com a Coordenadora de Comunicação Interna da IES. Efetiva pela rapidez de comunicação e resposta no *call to action* das publicações.

### Comunicação com públicos de relacionamento

O setor de comunicação interna divulgou no dia 14 de março, sábado, por meio de e-mail, Site Institucional, *Facebook*, *Instagram*, *LinkedIn* e grupos segmentados de *WhatsApp* dos setores administrativos e cursos da instituição, o comunicado oficial da reitoria sobre a suspensão das atividades presenciais a partir do dia 16 de março de 2020.

As pessoas tinham sede e fome de informação oficial. Com as correntes de *WhatsApp* e o crescimento das Fake News a Comunicação Interna conseguiu legitimar seu papel e tornou-se fonte primária de informação para os públicos internos da IES. No início era preciso ser rápido para apurar, transformar a informação em algo que realmente fizesse sentido e controlar o volume de divulgações em todos os canais. O *WhatsApp* passou a ser canal oficial de comunicação pelo caráter imediato. Com a pandemia, as informações tornaram-se urgentes e surgiam a todo instante. (RESPONSÁVEL PELO SETOR DE COMUNICAÇÃO INTERNA, 2020. Informação Verbal)<sup>5</sup>

Foram divulgados ainda o pronunciamento da reitoria, instruções e tutoriais de acesso às ferramentas, de aulas, provas, rematrículas e matrículas, eventos, atividades de pesquisa e extensionistas por meio de *cards*, textos, apostilas, vídeos e podcasts com orientações sobre todas as alterações do sistema presencial para o remoto durante o distanciamento imposto pela pandemia causada pelo novo Coronavírus.

Os canais de atendimento remoto de todos os setores e coordenadores foram amplamente publicizados. Além de uma média de cinco a seis postagens diárias para que

---

<sup>5</sup> Entrevista colhida em pesquisa de campo realizada de maneira remota na IES (Instituição de Ensino Superior) localizada na cidade de São Paulo em abril de 2020, com funcionários que atuam na IES.

todos os públicos fossem oficialmente informados sobre tudo o que era necessário para manter a IES funcionando.

A responsável pela comunicação interna da IES relata que é difícil apontar o maior pico atípico dentro dessa realidade, mas ela ressalta dois momentos: a suspensão das atividades presenciais e a primeira colação de grau virtual.

No início da suspensão das aulas a maior dificuldade foi fazer com que as informações fossem de fato assimiladas pelos alunos e funcionários mais jovens. Muitos perguntavam insistentemente se haveria aula presencial ou atendimento no dia seguinte, e ao responder em consonância com as orientações determinadas pelo decreto governamental, muitos achavam absurda a decisão de suspensão de aulas e chegavam a exigir a presença em sala de aula do professor. Alguns só entendiam após muito tempo de conversa ou por voz ou por vídeo que o cenário era mundial e a decisão de suspensão das aulas era devido ao decreto estadual e pela responsabilidade da IES para com toda a comunidade acadêmica. (RESPONSÁVEL PELO SETOR DE COMUNICAÇÃO INTERNA, 2020. Informação verbal)<sup>6</sup>

Muitos alunos tiveram dificuldades de entender que o cenário vivido pelo Brasil é o mesmo cenário vivido também por outros países e que nós, como instituição de ensino, precisamos estar atentos e seguir as determinações das secretarias de saúde e ensino.

O engajamento de todos, principalmente nas IES tem sido voltado para o cumprimento do calendário acadêmico. Nessa perspectiva, trazemos a narrativa a seguir:

Outro momento complicado foi à primeira colação de grau, um rito importante para toda instituição de ensino. Devido às prorrogações de quarentena, o evento de colação de grau foi adiado por três vezes até que a IES decidiu realizar o evento virtualmente. Muitas discentes, em meados de junho, não abriam mão de abraços e fotos com os colegas e mestres. Alunos da Pedagogia propuseram que a IES realizasse eventos dentro do campus sem que ninguém soubesse. Esse foi outro momento de tensão e muita paciência para explicar os riscos de exposição, a infração dos decretos governamentais, dentre outras frustrações explicitadas pelos formandos em relação a não realização do evento na modalidade presencial. (GESTORA DO SETOR DE COMUNICAÇÃO INTERNA, 2020. Informação verbal)<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Entrevista colhida em pesquisa de campo realizada de maneira remota na IES (Instituição de Ensino Superior) localizada na cidade de São Paulo em abril de 2020, com funcionários que atuam na IES.

<sup>7</sup> Entrevista colhida em pesquisa de campo realizada de maneira remota na IES (Instituição de Ensino Superior) localizada na cidade de São Paulo em maio de 2020, com funcionários que atuam na IES.

A comunicação interna precisava ser ágil e rápida. A coordenação tinha ciência da concorrência que possuía em relação à mídia e aos acontecimentos. Com todos os públicos de relacionamento em casa pela quarentena, as declarações do então ministro da Saúde, Sr. Luiz Henrique Mandetta, concorriam com as coletivas de imprensa do governador do Estado de São Paulo, Sr. João Agripino da Costa Doria Junior. Sabia-se que era necessário alterar a grade de divulgação e o cronograma de imediato, assim que as políticas de distanciamento social de quarentena sofriam alteração, como as inúmeras prorrogações de quarentena, as divulgações científicas acerca do vírus e da doença. O setor de Comunicação Interna teve um trabalho intenso e ininterrupto para informar todas as ações de manutenção do calendário acadêmico, tanto de graduação quanto de pesquisa e extensão. Podemos definir a Comunicação Interna como:

[...] o conjunto de ações que a organização coordena com o objetivo de ouvir, informar, mobilizar, educar e manter coesão interna em torno de valores que precisam ser reconhecidos e compartilhados por todos e que podem contribuir para a construção de boa imagem pública. (CURVELLO, 2012, p. 22)

O referido setor também zelou pelo cuidado com o emocional dos alunos e professores com canais de comunicação remotos, como a sala virtual de professores que contam com plantões de suporte psicopedagógico, com plantões de todos os setores com materiais de tutoriais ensinando os alunos, professores e funcionários como lidar com as ferramentas.

### Relatos do distanciamento social

A coordenadora dos cursos de Comunicação Social e Artes relata que um dos pontos mais complicados da pandemia foi a questão da disponibilidade que, segundo ela, aumentou para sete dias por semana e quase 24 horas por dia. Ela aponta que foi muito alta a procura por parte dos professores com inseguranças em viver este momento atual, principalmente daqueles que não são nativos digitais.

Percebo que a situação imposta pela pandemia e regime de aulas remotas foi um catalisador de inovações e aprendizado para o corpo docente. O conhecimento e prática adquiridos foi extremamente acelerado e com resultados positivos do ponto de vista de reciclagem e rompimento com a zona de conforto no modo de lecionar. (DOCENTE 3, 2020. Informação verbal)<sup>8</sup>

A pandemia sem aviso e a necessidade de continuidade das atividades de maneira remota exigiram de todos os docentes uma nova maneira de lecionar, em que a necessidade passou a ser reter a atenção dos alunos com aulas mais interativas. Além disso, todos passaram por uma reorganização tanto da rotina, quanto das práticas sociais.

O pior foi se adaptar ao atendimento remoto com lição e refeição dos filhos, cachorro, roupa e casa por limpar, tentando manter a serenidade e concentração para resolver os problemas inerentes da atividade profissional enquanto a família quase faz a casa pegar fogo. (PROFISSIONAL DO SETOR FINANCEIRO, 2020. Informação verbal)<sup>9</sup>

Essa percepção de trabalho em casa gerou estresse sobremaneira, pois todas as pessoas da casa passaram por uma reorganização. Muitas não conseguiram administrar a nova rotina, passando por graves problemas emocionais. Muitos problemas que não aconteciam no regime presencial passaram a acontecer. Alunos procuravam os professores em tempo integral sem compreender que os docentes também possuem atividades externas à IES. A docente 3 compartilhou a seguinte experiência:

Houve picos de choro e depressão que me faziam monitorar alguns com temor pelas suas vidas. Recebi diversas ligações tanto de alunos quanto de professores e colegas do administrativo com o intuito de apenas não chorar sozinho ou entre soluços eu decifrava: “Meu pai acabou de falecer” ou “Perdi minha mãe pra Covid”. Alunos e professores que tiveram extrema dificuldade para se adaptar sem o abraço, o olho no olho, sem a convivência física e presencial. (DOCENTE 3, 2020. Informação verbal)<sup>10</sup>

---

<sup>8</sup> Entrevista colhida em pesquisa de campo realizada de maneira remota na IES (Instituição de Ensino Superior) localizada na cidade de São Paulo em abril de 2020, com professores que atuam nos cursos de licenciaturas, bacharelados e tecnólogos.

<sup>9</sup> Entrevista colhida em pesquisa de campo realizada de maneira remota na IES (Instituição de Ensino Superior) localizada na cidade de São Paulo em maio de 2020, com funcionários que atuam na IES.

<sup>10</sup> Entrevista colhida em pesquisa de campo realizada de maneira remota na IES (Instituição de Ensino Superior) localizada na cidade de São Paulo em abril de 2020, com professores que atuam nos cursos de

O processo de assimilação do contexto atual demonstrou-se complexo para muitos, e podemos afirmar que essa transição não se acomodou porque os fatos e acontecimentos vivenciados nos mudam todos os dias. A cada notícia que recebemos, a nossa percepção de mundo também é renovada. Somos transformados pelas experiências que nos atravessam, e às vezes nos atropelam. De acordo com a gestora da área de captação e retenção de alunos,

Nesse ano obtivemos o menor índice de evasão. As evasões que aconteceram se deram por desemprego ou perda de familiar que sustentava a família. Menos de 1% das evasões aconteceram por conta da não adaptação ao sistema remoto de ensino. (GESTORA DO SETOR DE CAPTAÇÃO, 2020. Informação verbal)<sup>11</sup>

O que desestabilizou as pessoas não foi o fato de o ensino passar a ser remoto, mas sim, a falta de estrutura para suportar o distanciamento social. Fatos inusitados que causam perplexidade foram se desenrolando durante todo esse período e que se estende até os dias atuais. Um deles é narrado pela coordenadora dos cursos de Comunicação Social e Artes que relata que o fato mais inusitado, foi receber um contato telefônico de um aluno calouro extremamente exaltado, por volta das 01h30 da manhã, acusando-a de ser a responsável pela pandemia na cidade, uma vez que o vírus circulava no país antes do carnaval, e ela, coordenadora do curso, deveria ter impedido o evento no estado de São Paulo. Ela ficou em dúvida, riu de nervoso, e sentiu-se poderosa por tal poder ser atribuído a ela.

Um importante fato a relatar é que, embora o distanciamento físico fosse uma imposição para evitar a disseminação do agente causador da Covid-19, na IES não houve distanciamento social. As pessoas continuam conectadas como mostra a docente 3:

A quarentena imposta pela pandemia da Covid-19 foi um momento de distanciamento físico, entretanto, pelo menos no ambiente acadêmico jamais houve distanciamento social. As plataformas de comunicação hiper conectaram as pessoas e a casa perdeu a privacidade familiar e deu espaço forçado ao ambiente profissional, o que também gerou

---

licenciaturas, bacharelados e tecnólogos.

<sup>11</sup> Entrevista colhida em pesquisa de campo realizada de maneira remota na IES (Instituição de Ensino Superior) localizada na cidade de São Paulo em junho de 2020, com funcionários que atuam na IES.

problemas familiares a partir da disputa por atenção. Os que conviviam fisicamente estavam isolados devido à atividade quase que ininterrupta dos virtualmente presentes. Confesso que nunca achei que sentiria saudades do trânsito de São Paulo, que percebi que ajudava a desconectar do profissional até chegar em casa e se conectar ao familiar. (DOCENTE 3, 2020. Informação verbal)<sup>12</sup>

Muitas atividades cotidianas que causavam estresse e desconforto, passaram a ser desejadas dentro desse novo contexto, e outras pessoas se reinventaram a partir da realidade; é o que nos conta esse aluno:

Após as aulas de empreendedorismo, aprendi a ler o cenário. Percebi que no meu condomínio as pessoas falavam no grupo do Facebook e do WhatsApp que sentiam falta de comer pão fresco durante a pandemia. Como o serviço de entrega estava liberado. Orientado por duas professoras da faculdade, fiz um curso online de pães caseiros e abri uma padaria virtual para atender o meu condomínio. Em 3 meses o negócio decolou e estou vendendo para diversos condomínios. (ALUNO 1, 2020. Informação verbal)<sup>13</sup>

Além dessa perspectiva de inovação e empreendedorismo, alguns notaram que é possível consumir menos. Nesse tempo de distanciamento social, as roupas e sapatos foram guardados nos armários. Nessa perspectiva, muitas pessoas concluíram que é possível viver com menos.

Então nesse sentido, a pandemia fez as pessoas refletirem muito sobre o modo como elas estavam vivendo hoje em dia. Porque, com tanta tecnologia que o ser humano já criou nesse planeta, dá pra gente viver um pouco menos apertado, um pouco menos folgado, um pouco menos corrido. E também, fez a gente pensar que a gente não precisa de tanto pra viver. A gente precisa talvez mais de calma, tranquilidade, menos dinheiro e mais paz. (ALUNO 2, 2020. Informação verbal)<sup>14</sup>

---

<sup>12</sup> Entrevista colhida em pesquisa de campo realizada de maneira remota na IES (Instituição de Ensino Superior) localizada na cidade de São Paulo em abril de 2020, com professores que atuam nos cursos de licenciaturas, bacharelados e tecnólogos.

<sup>13</sup> Entrevista colhida em pesquisa de campo realizada de maneira remota na IES (Instituição de Ensino Superior) localizada na cidade de São Paulo em junho de 2020, com alunos dos cursos de licenciaturas, bacharelados e tecnólogos.

<sup>14</sup> Entrevista colhida em pesquisa de campo realizada de maneira remota na IES (Instituição de Ensino Superior) localizada na cidade de São Paulo em junho de 2020, com alunos dos cursos de licenciaturas, bacharelados e tecnólogos.

O aluno ainda ressalta o ritmo frenético que as atividades presenciais exigem pelo desconforto de deslocamento de pessoas que trabalham longe de suas casas. Ele enfatiza que a humanidade precisava dar uma pausa do ritmo acelerado que as grandes cidades vivem:

Como diz o ditado: “existem males que vêm pra bem”, apesar dessa pandemia ser muito ruim, ter matado um monte de gente; mas, fez a humanidade pensar um pouco mais na vida, um pouco mais na família, um pouco mais em ficar em casa. [...] Porque a gente se abarrotava, três, quatro horas por dia, em conduções lotadas; ficando no meio da insegurança, da falta de segurança das ruas. Sendo que, muitas dessas atividades hoje em dia com tanta tecnologia que temos, podemos exercê-las dentro de casa mesmo. (ALUNO 3, 2020. Informação verbal)<sup>15</sup>

Percebemos que existem várias faces de um mesmo acontecimento, pois cada setor e cada ser humano é único e vivencia experiências de maneiras distintas. Dentro de todo o processo vivenciado na IES, o que podemos ressaltar foram os esforços de toda a comunidade acadêmica para manter a comunicação e a recepção de informações de maneira efetiva.

### Resultado do processo de ensino remoto

Todos os setores da IES trabalharam com a perspectiva de que os alunos continuassem seu processo de ensino-aprendizagem, tivessem êxito em suas carreiras profissionais e também vivenciassem práticas significativas.

No percurso narrado neste artigo fica evidente a participação de toda a comunidade acadêmica, e a seguir evidenciaremos os resultados do trabalho realizado com as narrativas de gratidão de muitos alunos que foram conduzidos em todo esse período.

Essa pandemia alterou nossa rotina diária; o distanciamento passou a ser prioridade, tivemos que nos adaptar a atual situação. A faculdade aderiu a aulas online, e os professores tiveram que se reinventar; com novos desafios de ensino, estando dispostos a esclarecer dúvidas mesmo após

---

<sup>15</sup> Entrevista colhida em pesquisa de campo realizada de maneira remota na IES (Instituição de Ensino Superior) localizada na cidade de São Paulo em junho de 2020, com alunos dos cursos de licenciaturas, bacharelados e tecnólogos.

o término das aulas. Professores, por causa dessa pandemia, eles estão tendo muita dificuldade para realizar as aulas, com a mesma eficácia das aulas presenciais; mas, nós alunos somos muito gratos pelos esforços dos professores. (ALUNO 4, 2020. Informação verbal)<sup>16</sup>

A narrativa evidencia o reconhecimento dos alunos em relação aos esforços que os professores têm realizado nesse período de ensino remoto. Os relatos mencionam a abertura da intimidade dos professores ao ministrarem aulas dentro de casa.

Agradeço de verdade, seu esforço, a sua dedicação, por ter aberto a sua porta; a sua casa. Muitas vezes, até um pouco apertada; mas, o senhor se esforçou e está se esforçando, a nos incentivar a conhecer tecnologias novas. A ter a oportunidades de não ficarmos parados. [...] E o senhor, está fazendo parte desse momento, e dessa oportunidade. (ALUNO 5, 2020. Informação verbal)<sup>17</sup>

Outro aluno menciona da seguinte forma:

Os professores se adaptaram; se adequaram ao momento de conhecimento... O conhecimento tecnológico. Eles abriram as casas deles, deram a oportunidade de nós não pararmos no tempo. Tivemos aí um tempo de estudo, uma qualidade de estudo; diferente é claro; mas, eu também tive que me adaptar. Eu acho que todo aluno precisa ter essa oportunidade. E eu torço pra que todos tenham essa oportunidade, de interagir com aulas online, como a universidade tem feito. (ALUNO 6, 2020. Informação verbal)<sup>18</sup>

A narrativa a seguir indica a atenção dos professores com a mesma qualidade de atendimento presencial, com o atendimento e processo de solução de dúvidas.

Eu acho que está sendo válido, tá, porque está ajudando muito, para a gente não ficar parados no semestre, é... A conexão entre as pessoas no meet está boa, a gente consegue entender, e tirar dúvidas com os professores, inclusive você, que explica tudo certinho; volta na questão,

<sup>16</sup> Entrevista colhida em pesquisa de campo realizada de maneira remota na IES (Instituição de Ensino Superior) localizada na cidade de São Paulo em junho de 2020, com alunos dos cursos de licenciaturas, bacharelados e tecnólogos.

<sup>17</sup> Entrevista colhida em pesquisa de campo realizada de maneira remota na IES (Instituição de Ensino Superior) localizada na cidade de São Paulo em junho de 2020, com alunos dos cursos de licenciaturas, bacharelados e tecnólogos.

<sup>18</sup> Entrevista colhida em pesquisa de campo realizada de maneira remota na IES (Instituição de Ensino Superior) localizada na cidade de São Paulo em junho de 2020, com alunos dos cursos de licenciaturas, bacharelados e tecnólogos.

fala se precisar mil vezes pra sala. E tem a questão de abrir a câmera, a gente abre. Dá tempo de fazer a aula depois do serviço, para quem trabalha. Eu estou achando válido. (ALUNA 10, 2020. Informação verbal)<sup>19</sup>

Essa aluna enfatiza a gestão de tempo como fator preponderante na nova modalidade de ensino remoto, favorecendo o processo de ensino principalmente para quem exerce uma atividade profissional. Outra narrativa importante vem de uma aluna com baixa visão que evidenciou o processo de inclusão nesse percurso.

É pra mim está sendo de uma grande importância, e uma grande vantagem que a gente teve, em ter essas aulas remotas, facilitou bastante, principalmente pra mim que sou deficiente visual e uso muito o computador, então pra mim ficou bem tranquilo, em acompanhar. [...] Muito obrigada por tudo! E está sendo de grande valia, 100% de aproveitamento nas aulas remotas. Também como nós temos a disciplina de biomecânica, é; tem muitas aulas práticas; mas, eu como uso muito a forma tátil cinestésica, gosto muito das aulas práticas, pra mim é uma coisa bem mais tranquila de aprender, e entender os conteúdos na prática, então eu acabo abrindo a câmera, fazendo as aulas, vivenciando; e pra mim tá sendo de grande importância. (ALUNA 7, 2020. Informação verbal)<sup>20</sup>

Essa narrativa evidencia a superação da aluna e o aproveitamento tido por ela com o auxílio das ferramentas de tecnologia de que ela dispõe. Ela evidenciou em alguns momentos durante as aulas, que o trajeto até a faculdade é longo, além de ser inacessível em muitos trechos. Outra aluna evidencia o período de adaptação:

Então no começo, eu achei que não ia conseguir me adaptar a esse sistema online de aulas né, e que eu ia inclusive perder, em qualidade de ensino, se as aulas continuassem online; mas, na prática foi totalmente ao contrário, e eu consegui me adaptar muito fácil. A qualidade ela não diminuiu, e tem sido muito boa essa experiência, com o plano emergencial de estudos que a faculdade propôs para a gente. E a mensagem que eu gostaria de deixar, para os professores, é uma mensagem de gratidão; porque vocês não desistiram da gente. [...]. E eu queria muito, muito agradecer e pedir pra vocês continuarem se

<sup>19</sup> Entrevista colhida em pesquisa de campo realizada de maneira remota na IES (Instituição de Ensino Superior) localizada na cidade de São Paulo em junho de 2020, com alunos dos cursos de licenciaturas, bacharelados e tecnólogos.

<sup>20</sup> Entrevista colhida em pesquisa de campo realizada de maneira remota na IES (Instituição de Ensino Superior) localizada na cidade de São Paulo em junho de 2020, com alunos dos cursos de licenciaturas, bacharelados e tecnólogos.

cuidando, continuarem em casa, que logo, logo isso tudo vai passar, e a gente vai poder estar junto presencialmente de novo. Muito obrigada. (ALUNA 8, 2020. Informação verbal)<sup>21</sup>

Além do reconhecimento pelo trabalho, os alunos de pedagogia têm encontrado um espelho em seus professores que refletem o próprio trabalho realizado por eles.

Os professores também eu quero agradecer muito, por eles, pelo desempenho, pela qualidade do serviço, pela atenção que eles têm dado para os alunos, pelas explicações bem dadas, pela forma como eles estão trabalhando, pela forma como eles estão desenvolvendo os conteúdos, para passarem para os alunos. [...] Pelo serviço e pelo trabalho que vocês têm feito pela gente até hoje. Muito obrigada! Sou muito agradecida por tudo que vocês estão fazendo, também, estou atuando no momento como professora, já sei o quanto é difícil trabalhar com essas plataformas; mas, aos poucos, todos nós vamos desenvolver um bom trabalho em equipe né. (ALUNA 9, 2020. Informação verbal)<sup>22</sup>

Essa narrativa sintetiza o trabalho que foi realizado em todo esse período desde o início da pandemia. O trabalho ajustado por uma equipe que buscou o bem comum: a continuidade do processo de ensino aprendizagem dos alunos por meio das aulas remotas. A comunidade acadêmica trabalhou e os frutos dessa conquista estão nas vozes de cada aluno.

## Considerações finais

Conhecer e participar do processo de transição nesse período de pandemia da Covid-19 trouxe para nós pesquisadoras um acúmulo de experiências inenarráveis, pois mudamos nossa percepção com todo o percurso pelo qual passamos e nos transformamos a partir das vivências que nos atravessaram.

A função primordial da Universidade como Instituição de Ensino Superior (IES) é promover a totalidade de conhecimento dentro da área de atuação de seus alunos. Toda a comunidade acadêmica trabalha em prol desse bem em comum, para que esse objetivo seja

---

<sup>21</sup> Entrevista colhida em pesquisa de campo realizada de maneira remota na IES (Instituição de Ensino Superior) localizada na cidade de São Paulo em junho de 2020, com alunos dos cursos de licenciaturas, bacharelados e tecnólogos.

<sup>22</sup> Entrevista colhida em pesquisa de campo realizada de maneira remota na IES (Instituição de Ensino Superior) localizada na cidade de São Paulo em junho de 2020, com alunos dos cursos de licenciaturas, bacharelados e tecnólogos.

alcançado. Nesse processo de significação de conhecimento por meio da educação, nós refletimos sobre o processo de transição em meio à pandemia.

Entramos em um cenário complexo em que cada ator que o compunha trazia suas contribuições e participação nessa nova história vivida, surpresos e engajados para a continuidade do processo de formação. Cada um exercendo seu papel com diversas nuances nesse processo de acomodação e assimilação dentro de um cenário caótico.

Os participantes da pesquisa compostos por: funcionária do atendimento, coordenadora de comunicação interna, três professoras, profissional do setor financeiro, gestora de captação, responsável pelo setor de capacitação docente, coordenador de treinamento e dez alunos estudantes dos cursos de relações públicas, matemática, pedagogia, educação física, engenharia elétrica entre outros, nos auxiliaram na leitura desse cenário.

A equipe gestora da IES trabalhou incessantemente para que o processo de ensino e formação fosse exitoso. No período pré-pandemia já havia esforços da instituição para tornar o ensino dinâmico, interativo, inovador e prazeroso por meio das ferramentas tecnológicas e evidenciamos os benefícios desse processo em meio à pandemia, pois todos os treinamentos foram postos em prática.

Duas ferramentas revelaram-se fundamentais no processo: a comunicação e a tecnologia. Essa junção tornou possível o sucesso de todo o processo educacional. A comunicação exerceu um papel primordial na transmissão de informações e o uso de tecnologia possibilitou benefícios incontáveis, mas os seres humanos que trabalharam em todo o percurso são o cerne desse processo.

Foram os seres humanos, os profissionais, que tomaram medidas emergenciais para preservação de vidas. Com a percepção da propagação rápida do vírus, tomaram como medida de segurança, fechar as portas da IES. A comunicação e a velocidade das informações facilitaram muito a propagação das notícias. O trabalho intenso e ininterrupto da comunicação interna garantiu que todos tivessem acesso às informações de maneira rápida na palma das mãos por meio de *WhatsApp*.

Evidenciamos nesse percurso de pesquisa, as narrativas com as percepções dos alunos, percepções essas que emergiram a partir da reflexão no processo de ensino remoto. As ferramentas e recursos tecnológicos propiciaram a continuidade das atividades como na rotina presencial.

Nesse percurso, o uso da tecnologia por meio da plataforma Google proporcionou a continuidade das aulas, atividades avaliativas e atividades extensionistas. Vivenciamos o

distanciamento físico, mas não o distanciamento social. Embora trancados em casa, estivemos abertos ao mundo do conhecimento e a novas descobertas.

Mudanças de paradigmas e estruturas organizacionais pessoais aconteceram. Alguns encontraram na pandemia o poder do empreendedorismo, outros aprenderam a valorizar bens e serviços, outros passaram por um amadurecimento pessoal e profissional, outros se desestabilizaram emocionalmente e não suportaram a carga de atividades. Dentre todos esses aspectos, evidenciamos que o processo nos transformou e, promovemos as conquistas, embora os desafios sejam imensos.

O fato é que a pandemia nos fez parar e refletir sobre quem somos e o nosso papel pessoal e profissional. Percebemos que não há mestres nem alunos. Não há quem ensina e quem aprende. Todos aprendemos mutuamente num processo dialógico e humano. Todos compartilhamos esse cenário em que a esperança nos torna fortes e nos fazem caminhar com entusiasmo para um futuro melhor.

## Referências

AZEVEDO, Adriana Barroso de; PASSEGGI, Maria da Conceição. **Narrativas das experiências docentes com o uso de tecnologias na educação**. São Bernardo do Campo: Universidade Metodista de São Paulo, 2015.

BRASIL. Portaria n. 544, de 16 de junho de 2020. Dispõe sobre a substituição das aulas presenciais por aulas em meios digitais, enquanto durar a situação de pandemia do novo coronavírus - COVID-19, e revoga as Portarias MEC no 343, de 17 de março de 2020, no 345, de 19 de março de 2020, e no 473, de 12 de maio de 2020. **Diário Oficial da União**: Seção 1, Brasília, Edição 114, p. 62, 17 jun. 2020. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-544-de-16-de-junho-de-2020-261924872>. Acesso em: 15 fev. 2021.

BRUNER, Jerome. **Fabricando histórias**: direito, literatura, vida. São Paulo: Letra e Voz, 2014.

CLANDININ, D. Jean; CONNELLY, F. Michael. **Pesquisa narrativa**: experiências e história na pesquisa qualitativa. 2. ed. Uberlândia: EDUFU, 2015.

COORDENAÇÃO, Minas Gerais Tribunal de Justiça et al. Boletim de Legislação: nº 622 (Abrangência: 05/12/2020 a 11/12/2020). 2020. Disponível em <https://bd.tjmg.jus.br/jspui/bitstream/tjmg/11790/1/Boletim%20n.%20622.pdf>, acesso em 27 de março de 2021.

CURVELLO, João José A. **Comunicação interna e cultura organizacional**. 2. ed. rev. e atual. Brasília: Casa das Musas, 2012.

GAVIOLLI, Fabiana Moreira. **O uso dos emojis por meio do WhatsApp nas relações de trabalho**. [S.l.]: Anuário Unesco: Metodista de Comunicação Regional, 2016. v. 20. p. 247-260.

KUNSCH, Margarida M. K. **Comunicação organizacional: conceitos e dimensões dos estudos e das práticas**. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2006.

MINISTÉRIO DA SAÚDE (BR). **Painel de casos de doença pelo coronavírus 2019 (COVID-19) no Brasil pelo Ministério da Saúde**. 2020.. Disponível em: <https://covid.saude.gov.br/>. Acesso em: 25 jun. 2020.

SÃO PAULO. Decreto nº 64.862, de 13 de março de 2020. Dispõe sobre a adoção, no âmbito da Administração Pública direta e indireta, de medidas temporárias e emergenciais de prevenção de contágio pelo COVID-19 (Novo Coronavírus), bem como sobre recomendações no setor privado estadual. **Diário Oficial do Estado de São Paulo: Caderno Executivo, seção 1**, São Paulo, v. 130, n. 1, 14 mar. 2020. Disponível em: <https://www.saopaulo.sp.gov.br/wp-content/uploads/2020/03/decreto-64862.pdf>. Acesso em: 07 fev. 2021.

Recebido em: 12/01/2021  
Aprovado em: 17/02/2021

Universidade do Estado de Santa Catarina – UDESC  
Programa de Pós-Graduação em Educação – PPGE  
Revista Linhas  
Volume 22 - Número 48 - Ano 2021  
[revistalinhas@gmail.com](mailto:revistalinhas@gmail.com)